**Mit der Hotline ins Homeoffice**

*Im letzten Jahr war der Engpass bei Headsets und Laptops der Flaschenhals für das Homeoffice. Heute haben die meisten Unternehmen das Hardware-Problem im Griff. Stattdessen kämpfen sie damit, dass sich Sammelanschlüsse in aller Regel nicht von zu Hause aus betreuen lassen. UC-Hersteller C4B hat hierfür eine Lösung: Mit XPhone Connect bringt der Kommunikations-Spezialist die Hotline ins Homeoffice.*

**München, 16. September 2021.** Ob externe Kunden-Hotline oder interner Helpdesk: Sammelanschlüsse spielen oft eine Schlüsselrolle in der Unternehmens-Kommunikation. Wie aber organisiert man Warteschlangen, wenn ein Großteil der Mitarbeiter regelmäßig zu Hause arbeitet? Mit diesem Problem sah sich auch die Stadt Deggendorf konfrontiert: Zwar hatte man seit der ersten Corona-Welle fast die gesamte Behörde mit Softphones und Headsets ausgestattet. Weil aber rund 90% der Anrufe über Sammelanschlüsse eingehen, konnte man nie mehr als 30 Mitarbeiter ins Homeoffice schicken.

Die Lösung fand man in der Unified Communications-Lösung XPhone Connect. Die Stadt Deggendorf setzt XPhone bereits seit einigen Jahren ein. Mit dem letzten Release hatte Hersteller C4B die Software um ein Hotline-Management erweitert. Der Vorteil: Die Hotline-Funktionalität ist vollständig im normalen Client integriert. So können Mitarbeiter, die eine Hotline betreuen, ihr Softphone nutzen und sind dadurch nicht mehr an einen festen Arbeitsplatz im Büro gebunden.

**Click & Collect für den Einzelhandel**

Dank des neuen Hotline-Managements konnten alle Verwaltungsbereiche ohne Publikumsverkehr Homeoffice-tauglich gemacht werden: „Die Pandemie bedeutet für die Behörde deutlich mehr Arbeit. Diese konnte nur gestemmt werden, weil viele Mitarbeiter ohne funktionale Einschränkungen von Zuhause arbeiten konnten“, erklärt Thomas Seidl, Netzwerkadministrator der Stadt Deggendorf. „Ohne die Möglichkeit, die Sammelanschlüsse von daheim zu betreuen, hätte das nicht funktioniert.“

Zusätzlich gelang es der Stadt mit Hilfe des Hotline-Managements ein Click & Collect-Konzept für den städtischen Einzelhandel zu realisieren. Wie bei jeder Hotline galt hierbei, dass ihr Erfolg mit der Erreichbarkeit steht und fällt. Dank der integrierten Analytics-Funktion war die Stadt erstmals in der Lage, die Verlustquote ihrer Sammelanschlüsse auszuwerten: „Wir waren teilweise richtig erschrocken, wie viele Anrufe nicht entgegengenommen werden konnten“, erklärt Thomas Seidl, Netzwerkadministrator der Stadt Deggendorf. Als Reaktion habe man zwei weitere Hotline-Arbeitsplätze im Bürgeramt eingerichtet, wodurch das Servicelevel zur Zufriedenheit der Bürger deutlich verbessert werden konnte.

**Hotline für das Impfzentrum**

Auch für das Landratsamt Traunstein gewannen Sammelanschlüsse im Rahmen der Corona-Krise an Bedeutung. Das Landratsamt hat für die Terminreservierungen des Corona-Impfzentrums eine Hotline eingerichtet. „Wir hatten TeamDesk bereits im letzten Jahr evaluiert und von unserem Datenschutzbeauftragten prüfen und freigeben lassen“, berichtet Peter Frimmel vom Landratsamt Traunstein. „Die Hotline läuft absolut stabil und zuverlässig. Dank der Analytics-Funktion wissen wir, wann die Anruflast besonders hoch ist und wie lang die Wartezeiten sind. So kann das Team bei Bedarf direkt aufgestockt werden.“

[www.c4b.com/de/teamdesk-live](http://www.c4b.com/de/teamdesk-live)

 **Über C4B Com For Business AG**

Die C4B Com For Business AG ist – mit mehr als einer Million installierter Lizenzen – einer der führenden Hersteller von CTI- und Unified Communications-Software. C4B entwickelt und vermarktet Kommunikationslösungen, die unter dem Markennamen XPhone in Unternehmen aller Größen und Branchen eingesetzt werden. Mit Diensten wie Softphone, Presence, Chat, Web-Meeting und Mobile App verbessert Software von C4B nicht nur die Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern, sondern sorgt auch unternehmensintern für effiziente Kommunikationsprozesse. Der Vertrieb der Lösungen erfolgt über ein umfassendes Netz qualifizierter Partner.

[www.c4b.com](http://www.c4b.com)

 **Kontakt**

C4B Com For Business AGMartina LudewigMarketing & Communications Manager
Gabriele-Münter-Straße 3-5D-82110 Germering

+49 (89) 84 07 98-259
martina.ludewig@c4b.de